

AGENCIE.ID LABS · JOURNAL · SALIN SA TAGALOG

Ang mga Ilaw ng Maynila

*Tungkol sa mga bagyo, madidilim na bintana, artificial intelligence,
at kung ano ang dapat gawin ng isang bansa bago pa dumaong
ang unos.*

JUSTIN JAMES · AGOSTO 2026 · ~8,000 SALITA

Buod para sa Pamunuan

Isang briefing note para sa mga mambabasang nangangailangan ng posisyon, ng mga numero, at ng rekomendasyon nang hindi na binabasa ang buong sanaysay.

KALAGAYAN

Ang sektor ng IT-BPM ng Pilipinas — humigit-kumulang US\$40.3 bilyon ang kita at 1.9 milyong direktang trabaho noong 2025 — ay dumaraan sa isang istruktural na pagbabago, hindi sa isang pansamantalang paghina ng siklo ng ekonomiya. Dalawang magkahiwalay na puwersa ang dumating sa iisang panahon. Ginagawa na ngayon ng generative AI ang mga karaniwang gawaing Tier-1 customer service na siyang bumuo ng pinakamalaking bahagi ng negosyo ng sektor, sa halos zero na marginal cost; inaasahan mismo ng mga lider ng industriya na malulutas ng AI ang humigit-kumulang kalahati ng lahat ng service cases pagsapit ng 2027. Bukod dito, pinatigil ng iskandalo sa procurement ng flood control ang kumpiyansa ng mga mamumuhunan, na nag-ambag sa halos 40% na pagbagsak ng foreign direct investment at sa pagbaba ng growth forecast ng World Bank mula 5.3% tungong 3.7% para sa 2026.

ANG MASUSUKAT NA EPEKTO

Hindi bumagsak ang headcount at hindi rin ito inaasahang bumagsak. Ang tunay na pagbabago ay nasa mga trabahong hindi na kailanman malilikha. Itinaya ng 2022 roadmap ng industriya na aabot sa 2.5 milyon ang manggagawa pagsapit ng 2028; naibaba na ang proyeksiyong iyon sa 1.85-2.14 milyon. Ang pagitan — humigit-kumulang 400,000 hanggang 650,000 na posisyon — ang sumasalamin sa laki ng problema ng transisyon. Tugma-tugma ang mga sumusuportang indikasyon: lumalago ang kita nang 5.3% laban sa 3.6% na paglago ng empleo, bumabagal ang pagkuha ng mga nasa entry level, at may mga manggagawang nakabinbin sa "floating status" sa ilang provider.

LAYUNING ESTRATEHIKO

Hindi isang maaasahang patakaran ang pagpapanatili ng tradisyonal na modelo ng labour arbitrage. Ang inirerekomendang layunin ay ilipat ang Pilipinas mula sa pagsusuplay ng lakas-paggawa para sa customer service tungo sa pagpapatakbo, pangangasiwa, at pagpapahusay ng mga AI-enabled na global business services — at sa bandang huli, tungo sa pagmamay-ari ng software na nagpapaandar ng mga ito. Ang matibay na margin ay wala sa pagbuo ng mga frontier model, na capital-intensive at mabilis nang nagiging commodity, kundi nasa *control layer*: ang software para sa pangangasiwa, ebalwasyon, pamamahala, at industry workflow na ginagawang ligtas, sumusunod sa regulasyon, at kapaki-pakinabang sa komersiyo ang AI.

ANG IMINUMUNGKAHING PROGRAMA

Isang tatlong-taóng pambansang programa ng transisyon (2027-2029) sa anim na workstream: isang data unit para sa transisyon ng lakas-paggawa; isang pinondohang garantiya ng kasanayan para sa bawat manggagawang nakalantad sa panganib; isang kasunduan sa mga employer na nagtatali ng mga insentibo sa beripikadong redeployment; isang pagsisikap sa panig ng demand upang ibenta ang mas mataas na halaga ng serbisyo; isang pondo para sa sovereign IP na nakatuon sa control layer; at proteksiyon sa kita habang nagaganap ang transisyon. Tinatayang halaga: P30-40 bilyon sa loob ng tatlong taon, na kalahati man lang ay mula sa mga employer. Limang target: 750,000 ang masasanay; 450,000 na beripikadong transisyon; 70% ng mga kalahok ang makaiwas sa sapilitang kawalan ng trabaho o pagbaba ng sahod; pagtaas ng revenue per employee nang 15% sa real terms; at mapapanatili ang 1.9-2.1 milyong direktang trabaho.

PANGUNAHING PANGANIB

Ang mga hadlang ay institusyonal, hindi teknolohikal. Ang pinakamalamang na anyo ng kabiguan ay hindi pagbagsak kundi isang presentableng kawalan ng resulta: isang estratehiyang inanunsiyo, mga kursong naihatid, mga sertipikong nabilang, mga insentibong nakolekta, at mga resulta sa empleo na hindi kailanman nasukat. Upang maiwasan ito, kailangang bayaran ang mga provider batay sa beripikadong resulta sa empleo sa halip na sa bilang ng nag-enrol; kailangang i-audit nang independiyente ang datos ng placement at sahod laban sa mga payroll record; kailangang itigil nang hayagan ang mga bigong programa; at kailangang iulat bilang pangunahing pambansang estadistika ang kita mula sa teknolohiyang pag-aari ng Pilipinas.

REKOMENDASYON

Magsimula sa loob ng ilang buwan, hindi ilang taon. Maikli ang panahong bukas para makapagsimula; ang transisyon mismo ay aabutin ng ilang taon, at ang bawat pagkaantala ay ibinabawas sa oras na natitira para kumilos. Itayo ang institusyonal na balangkas, at tiyaking mapasakamay ang pagmamay-ari ng intellectual property.

Mga Nilalaman

Buod para sa Pamunuan	2
I. Ang Beranda	4
II. Isang Salita Tungkol sa Kung Sino ang Nagsasalita	4
III. Ang Lungsod sa Gabi ay Isang Dayagram ng Enerhiya	5
IV. Ang Unang Puwersa: Natuto nang Magsalita ang Makina	7
V. Ang Ikalawang Puwersa: Ang Mas Matandang Kaaway	8
VI. Kung Saan Nagpunta ang Lahat	9
VII. Ang Phase Transition	11
VIII. Ang Plano: Isang Programa ng Transisyon para sa AI Services ng Pilipinas	14
IX. Bakit Maaari Itong Mabigo — at Paano Magdisenyo Para Roon	22
X. Ang Beranda, Muli	26
Glosaryo	28
Mga Tala at Sanggunian	31

Paunawa sa salin. Isinalin ang sanaysay na ito mula sa Ingles gamit ang AI, kaya maaaring hindi perpekto ang pagkakasalin; sa anumang faktwal na detalye, ang [orihinal na bersyong Ingles](#) ang siyang batayan. Bakit AI ang tagasalin? Dahil mas mahusay pang mag-Tagalog ang lima kong taong gulang na anak kaysa sa akin, at ang punong tagasalin ko — a.k.a. ang aking asawa — ay abala sa kanyang tunay na trabaho. Umaasa akong mababasa niya ito balang araw at maituturo ang bawat pagkakamali. Ang mga larawan, dayagram, at ang mga tala at sanggunian ay nananatili sa Ingles.

I. Ang Beranda

May kakaibang katangian ang hangin sa Maynila bago dumating ang bagyo. Bumababa ang barometro, tumatahimik ang mga ibon, at ang lungsod — isang lugar na karaniwang kumikilos sa lakas ng ingay na halos katumbas ng jet engine na nahuhulog sa hagdanan — ay binabalot ng katahimikang halos humihingi ng paumanhin. Sa katahimikang ito ako napaupo sa labas kasama ang isang matandang kaibigan, isang Pilipinong negosyante na ang uri ay nakasaksi na ng tatlong krisis sa pananalapi, apat na pangulo, at kahit isang tangkang kudeta mula sa ginhawa ng iisang mesa, kaya’t napagkamitan na niya ang karapatang hindi mamangha sa panahon.

Nagkukuwentuhan kami, sa magandang tradisyon ng mga lalaking may edad na. Papalapit ang bagyo. Malamig ang serbesa. At sa isang sandali ng gabing iyon, itinaas niya ang kanyang bote, itinuro ang skyline patungo sa Philippine Stock Exchange, at binitawan ang pangungusap na hanggang ngayon ay umaalingawngaw pa rin sa aking utak.

“Tingnan mo ang mga gusali.”

Tumingin ako. At saka ko nakita ang ibig niyang sabihin — na ibang bagay nang lubusan.

Madilim ang mga tore. Hindi lahat, at hindi nang buo. Ngunit palapag pagkatapos ng palapag ng mga dakilang monumentong salamin ng Makati at Ortigas — mga gusaling naaalala ko, mula sa mga nakaraang pagbisita, na nagliliyab sa alas-dos ng madaling-araw na parang mga patayong konstelasyon — ay nakatayo na ngayong patay ang mga ilaw. Buu-buong palapag ng kadiliman, nakasalansan na parang mga nawawalang ngipin.

II. Isang Salita Tungkol sa Kung Sino ang Nagsasalita

Bago tayo magpatuloy, hayaan ninyong harapin ko nang tuwiran ang isang bagay, dahil mahalaga ito.

Oo, dayuhan ako — ayon sa pasaporte. Ngunit Filipina ang aking asawa. Pilipino ang aking anak, at lima ang kanyang taong gulang. Ang bansang ito ay hindi case study para sa akin; ito ay pangalawang tibok ng puso, isang lugar na binabalikan ko tulad ng pagbabalik ng isang tao sa pamilya, dahil iyon mismo ang

katotohanan nito. Hindi ko inilaan ang dalawang araw ng aking buhay sa pagsulat nito dahil natutuwa akong maghanap ng butas sa bansa ng iba. Walang sumusulat ng ilang libong salita tungkol sa isang bansang wala siyang pakialam. Sumusulat ako mula sa aking nakikita — at ilang taon ko na itong nakikita.

May sasabihin pa akong isang bagay, at sinasabi ko ito nang walang kasiyahan. Nagbabala na ako tungkol dito sa mga pampublikong talakayan sa Pilipinas. Hindi lang minsan. Mainit ang pagtanggap, masigla ang pagtango, napakasarap ng kape pagkatapos — at walang gumalaw. Ang pagtango, naunawaan ko na, ang siyang problema. Nararamdaman na ngayon ng Pilipinas ang kagat ng mismong bagay na magalang na tinanguan lamang, kaya’t tumalas na ang aking mensahe: **Kumilos, hindi pagtango**. Hindi pa huli ang lahat. Ngunit maging tumpak sa orasan: ang bintana para *magsimula* ay sinusukat sa buwan; ang transisyon mismo ay aabutin ng mga taon — kaya nga ang bawat buwang ginugol sa pagtango ay ninanakaw mula sa mga taong natitira para kumilos. Itayo ang balangkas. Ariin ang intellectual property. O maging lipas.

Ayan. Naideklara na. Ngayon, simulan natin nang maayos ang paglalakbay — dahil upang maunawaan kung bakit madilim ang mga bintanang iyon, kailangan mo munang maunawaan kung bakit sila kailanman nagliwanag.

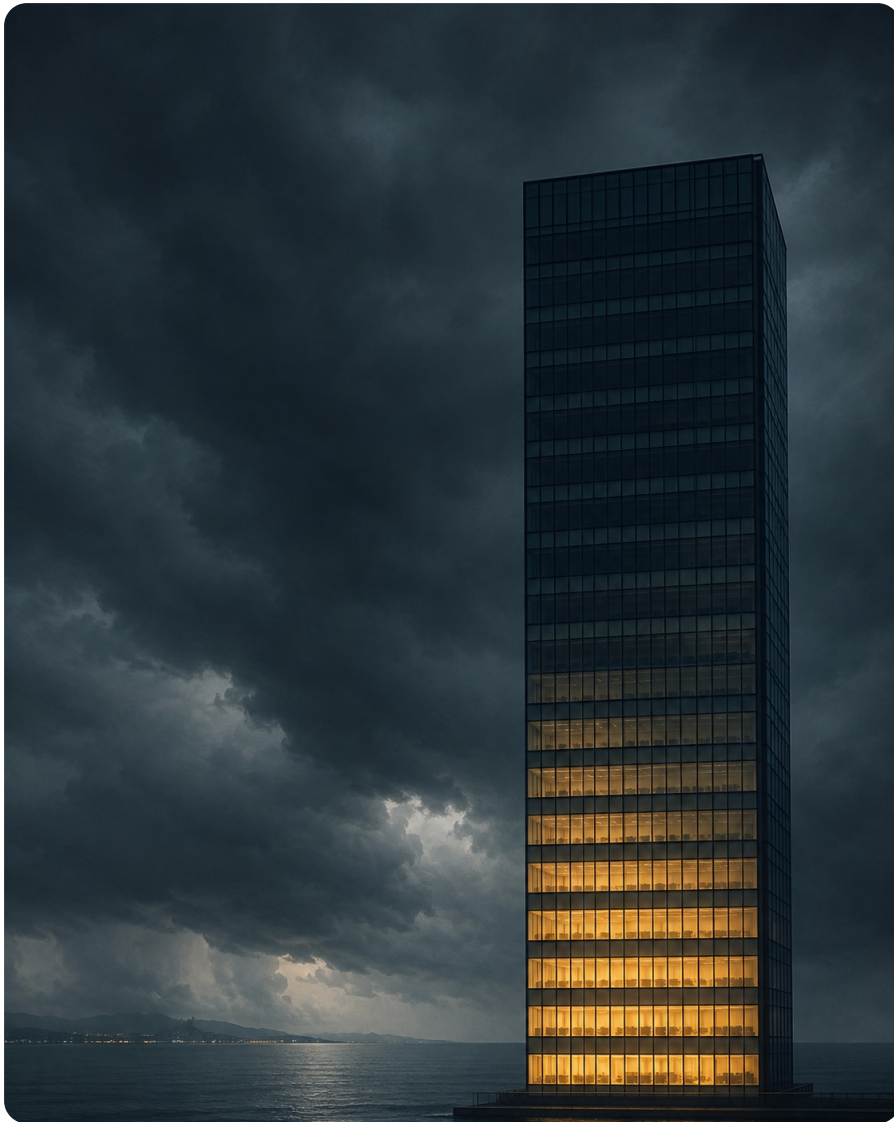
III. Ang Lungsod sa Gabi ay Isang Dayagram ng Enerhiya

Narito ang isang medyo magandang paraan ng pag-iisip tungkol dito. Kapag tumingin ka sa isang lungsod sa gabi, hindi talaga mga gusali ang iyong tinitingnan. Tinitingnan mo ang mapa ng kung saan ginagastos ang enerhiya — at ang enerhiya, sa ekonomiya tulad ng sa isang bituin, ay ginagastos lamang kung saan may ginagawang trabaho. Bawat bintanang may ilaw ay isang transaksyon: kuryenteng ginagawang paggawa, paggawang ginagawang sahod, sahod na ginagawang bigas at matrikula at pamasaha sa dyip, at sa huli ay ang maliliit na konstelasyong pantahanan ng isang milyong tahanan ng pamilya.

Sa loob ng mahigit dalawang dekada, ang skyline ng Maynila sa alas-dos ng madaling-araw ay isa sa mga pinakakahanga-hangang dayagram ng enerhiya sa mundo. Nagliliyab ang mga toreng iyon dahil alas-dos ng hapon sa New York. Sa loob ng mga ito nakaupo ang daan-daang libong kabataang Pilipino — nakasuot ng headset, mga puntong marahang itinono sa American midwest — nagre-reset ng mga password, sumusubaybay ng mga parsela, pinapayapa ang mga galit at nagre-refund sa mga naagrabyado.

Pinagsumikapan ng Pilipinas ang skyline na iyon sa pamamagitan ng kombinasyon ng mga kalamangang walang ibang bansang nakapagtipon sa iisang lugar: mahusay na kasanayan sa Ingles; malalim na kultural na pagkabihasa sa mga Kanluraning kostumer; malawak, edukado, at batang workforce; mapagkumpitensiyang gastos sa paggawa; at — ito ang minamaliit ng mga ekonomista at lubos na nauunawaan ng sinumang nakaranas nito — isang pambansang henyo sa empatiya sa gitna ng pang-uudyok. Milyon-milyong Pilipino ang pumasok sa modernong workforce sa pamamagitan ng headset. Ang customer service ay naging isa sa mga dakilang industriya ng eksport ng bansa, isang sektor na

nagkakahalaga ng US\$40 bilyon na may halos dalawang milyong taong empleyado. Ang night shift *ang* skyline.



Ang panukat, hindi ang pingga. Isang toreng nakatayo pa rin, may nakatira pa rin, kumikita pa rin — at hungkag mula sa gitna pataas.

Kaya kapag namamatay ang mga ilaw, palapag pagkatapos ng palapag, hindi iyon kapritso ng damdamin. Isa iyong hudyat — at hayaan ninyong maging tapat ako sa mga hangganan nito. Ang skyline na nasilayan mula sa beranda ay hindi statistical sample, at ang madidilim na palapag ay may higit sa isang paliwanag: hybrid na pagtatrabaho, gastos sa enerhiya, pagpapalit-palit ng mga umuupa, ang oras ng gabi. Ngunit ang isang panukat ay hindi kailangang maging patunay; kailangan lamang nitong udyukan kang buksan ang makina at tumingin. At kapag binuksan mo ang isang ito, ang mga instrumento sa loob ay nagsasalaysay ng parehong kuwento ng mga bintana: dalawang puwersa ang sabay na dumating.

IV. Ang Unang Puwersa: Natuto nang Magsalita ang Makina

Ginawa ng generative artificial intelligence sa call center ang ginawa ng traktora sa bukid — hindi may masamang hangarin, ni hindi madramatiko, kundi taglay ang tahimik at aritmetikong hindi maiiwasang pagdating ng mas murang paraan ng paggawa ng parehong trabaho.

Isipin kung ano talaga ang pumuno sa mga palapag na iyon na may ilaw. Mga password reset. Mga tanong sa status ng order. Mga tanong sa billing. Naka-script na troubleshooting. Karaniwang live chat at basic na email support — Tier 1, sa sariling wika ng industriya. Ito mismo ang trabahong ginagawa na ngayon ng makabagong AI nang agaran, walang pagod, sa anumang puntong naisin mo, sa halos zero na marginal cost. Sinasagot nito ang mga karaniwang tanong, pinoproseso ang mga refund, sinusubaybayan ang mga delivery, binubuod ang mga pag-uusap, bumabalangkas ng mga sagot, naghahanap sa mga knowledge base at tinatapos ang mga back-office workflow. Mismong mga pinuno ng serbisyo sa Pilipinas ang umaasang hahawakan na ng AI ang halos kalahati ng lahat ng kaso sa customer service pagsapit ng 2027 — tumaas nang matarik mula sa ngayon, at hindi bumabagal ang kurba.^[1]

Ngayon, mukhang nakapapanatag pa rin ang mga pinagsama-samang numero ng industriya, at dito nagtatago ang panganib. Lumalago pa rin ang kabuuang kita; iniuulat pa rin ng mga samahan ng industriya ang bilang ng empleyado sa milyon-milyon; lahat sa mga kumperensiya ay nagsasabi ng mga nakapapanatag na salita. Ngunit ang pinagsama-samang bilang ay kumot na inihagis sa ibabaw ng kama, at itinatago nito ang hugis ng nasa ilalim. Sa ilalim ng kumot:

- bumagal nang matarik ang entry-level na pag-hire — tahimik na kumikipot ang pintuang harapan na pinasukan ng milyon-milyong Pilipino patungo sa pormal na ekonomiya;
- mas maliliit na team ang humahawak ng mas malalaking workload;
- pumapantay na ang voice-based na suporta;
- inaasahang makipagtrabaho sa AI ang bawat natitirang ahente;
- lumilipat ang industriya mula sa mga generalist na tungkulin patungo sa lubhang mas maliit na bilang ng mga espesyalista.

Hinukay na ang gitna ng trabaho. Ang natitira para sa tao ay ang mahirap at mahalagang latak: mga eskalasyon, mga emosyonal na sitwasyon, mga imbestigasyon sa panloloko, retention, komplikadong technical support, mga desisyong pang-regulasyon, mga kostumer na mataas ang halaga. Ito ay *mas mahusay* na trabaho — humihingi ito ng paghatol, empatiya, pananagutan — ngunit mas kaunti na ito, at naninirahan sa mas kaunting palapag. Hindi nawasak ang industriya. Ang tradisyonal na customer-service agent ang hinungkag mula sa loob, tulad ng punong nakatayo pa rin at may mga dahon pa rin habang tahimik na nagiging alabok ang kanyang ubod.

Kung kayang lutasin ng isang AI agent ang pitumpu hanggang siyamnapung porsiyento ng mga karaniwang tanong sa halagang ilang dolyar kada buwan, ang labour arbitrage — ang buong saligang premisa ng sektor — ay titigil na sa pagiging nakahihikayat. Brutal na puro ang pagkakalantad: halos

siyam sa bawat sampung manggagawa ng sektor ang nakaupo mismo sa mga tungkuling contact-center at business-process na pinakalantad sa automation, at dalawang-katlo ng mga kompanya ang nakapag-deploy na ng mga AI tool.[2] Hindi iyan hula. Iyan ang kasalukuyang panahunan.

V. Ang Ikalawang Puwersa: Ang Mas Matandang Kaaway

At pagkatapos — dahil mahilig ang kasaysayan sa malupit na tiyempo — dumating ang ikalawang puwersa sa parehong panahon. Ang puwersang lokal ang pinagmulan. Ang korupsiyon.

Noong 2025, nagsimulang ilantad ng mga imbestigasyon at audit ang nangyari sa loob ng badyet ng bansa para sa flood control: mga proyektong pinalobo, substandard, o hindi man lang naitayo. Mahalaga rito ang katiyakan, sa moral at legal na pananaw, kaya gamitin natin ang tamang mga salita. Ang mga ito ay audit findings at mga paratang, hindi pa listahan ng mga hatol; ang mga bilang ay naglalarawan ng perang *nalantad sa* iregularidad, hindi perang napatunayang ninakaw. Ngunit anuman ang basa mo, nakababahala ang mga independiyenteng pagtataya: mga di-umano’y pagkalugi na nasa paligid ng P42–118 bilyon kada taon mula 2023,[3] at ayon sa isang pagsusuri, ang mga pondong naka-tag para sa klima na maaaring nakompromiso ay lampas sa isang trilyong piso — mahigit US\$19 bilyon.[4] Mga multong dam laban sa tunay na mga bagyo, sa bansang pinakamadalas dalawin ng sakuna sa buong mundo.

Ginawa ng iskandalo ang laging ginagawa ng mga iskandalong ganoon kalaki: pinatigil nito ang daloy ng dugo. Bumagsak ang foreign direct investment nang halos 40 porsiyento tungo sa pinakamababang antas sa loob ng limang taon.[5] Huminto ang pampublikong konstruksiyon — tinataya mismo ng planning secretary ng bansa na binawasan ng pagbagsak na ito nang mahigit isang buong percentage point ang paglago noong 2025.[5] Ibinaba ng World Bank ang taya nito para sa 2026 mula 5.3 tungong 3.7 porsiyento, at ang paglago sa unang kuwarto ay 2.8 porsiyento lamang, ang pinakamahina mula noong pandemya, habang inilalarawan ang mga mamumuhunan bilang “nag-aalangan” — na siyang institusyonal na wika para sa *takot na takot*.[6] Ang tiwala — panlabas man o panloob — ay kumakayod sa sahig, kasama ang morale.

Narito ang malupit na elegansiya ng bagay na ito: **iisang sintomas ang idinudulot ng dalawang puwersa.** Pinapadilim ng AI ang mga tore dahil mas kaunting ahente na ang kailangan sa night shift. Pinapadilim ng korupsiyon ang mga tore dahil ang kapital na sana ay pumuno sa mga bagong palapag ay nakaupo lamang at naghihintay kung may makukulong nga bang tunay na may katungkulan. Mula sa beranda, may hawak na San Miguel at may bagyong papalapit sa radar, hindi mo masasabi kung aling dilim ang alin. Dalawang sakit, iisang lagnat. At ang dalawang puwersang magkasabay na dumarating ay hindi basta nagdaragdag. Nag-iibayo sila.

VI. Kung Saan Nagpunta ang Lahat

Dito lumitaw ang sunod na tanong ng aking kaibigan, sa ikalawang bote, at siyang lumalabas na talagang mahalaga: *saan ba sila nagpunta lahat?*

Hinanap ko ang bilang na umaasang masaker ang matatagpuan. Wala akong natagpuang ganoon. Ang natagpuan ko sa halip ay mas kakaiba, mas tahimik, at higit na mapanlinlang.

Halos hindi gumalaw ang headcount. Nag-employo ang sektor ng humigit-kumulang 1.9 milyong tao noong 2025 at tinatayang aabot sa mga 1.96 milyon sa 2026 — pansinin: pataas, hindi pababa.[9] Walang naganap na malawakang tanggalan. Walang mga eksena sa labas ng mga tore, walang nagliliyab na plakard, walang maibabalita sa gabi. Ang naganap ay ito: itinaya ng sariling 2022 roadmap ng industriya ang **2.5 milyong manggagawa pagsapit ng 2028**. Ang tayang iyon ay ibinaba na ngayon sa pagitan ng 1.85 at 2.14 milyon.[9]

Pagtabihin ang dalawang bilang na iyon at hawakan sandali. Sa pagitan ng apatnaraang libo at animnaraan at limampung libong trabaho — mga trabahong pinlano, inasahan, isinulat sa kuwento ng pambansang kaunlaran at tahimik na ipinangako sa isang henerasyon ng mga nagtatapos sa paaralan — ang ngayon ay hindi na kailanman iiral.

Iyan ang sagot, at iyan mismo ang dahilan kung bakit walang makahanap ng mga bangkay. **Hindi nawala ang mga trabaho. Kailanman ay hindi sila isinilang.**

At ang kawalan, di tulad ng tanggalan, ay hindi makukuhanan ng litrato. Ang tanggalan ay may petsa, may severance check, may press release, at may nagdaramdam na opisyal ng unyon na handang magbigay ng komento kahit biglaan. Ang trabahong hindi kailanman nalikha ay wala ng mga ito. Wala itong despedida. Ito ay isang labinsiyam na taong gulang na dalaga sa Iloilo na nag-apply sa posisyong basta na lamang napasukan ng kanyang pinsan apat na taon na ang nakararaan, hindi natanggap, nag-apply pa sa labing-isa, at ni minsan ay hindi nalaman kung bakit. Paramihin siya ng kalahating milyon at makukuha mo ang pinakamabigat na pangyayaring pang-ekonomiya sa kamakailang kasaysayan ng bansa, na nagaganap nang buong-buo sa passive voice.

May pangalan ang nakikitang gilid nito, at ang pangalan ay sapat na burukratiko para maging halos nakakatawa: inilalagay ang mga manggagawa sa “**floating status**” — ang bench. Hindi sinisante. Hindi rin nagtatrabaho. Humigit-kumulang apatnaraan sa operasyon ng isang provider sa Cebu; hindi bababa sa labinlimang daan sa mga site ng isa pa.[10] Samantala, lumalago ang kita ng sektor nang 5.3% habang ang empleo nito ay 3.6% lamang, at ang agwat sa pagitan ng dalawang bilang na iyon ay hindi isang kuryosidad sa accounting.[10] Ito na naman ang kumot at ang kama. Ito ang makina, na kumikita.

Ang ikalawang panukat

Ang lahat ng ito ay nagbabalik sa akin sa beranda, at sa isang bagay na napapansin ko na nang halos isang taon nang ni minsan ay hindi pinag-iisipan nang maayos.

Dumami ang mga motorsiklo.

Marapat kong ideklara ang isang interes dito, dahil masaya itong interes: nagmomotorsiklo ako. Ang trapiko ng Maynila ay hindi lamang basta masama; masama ito sa *mismong arkitektura* — isang monumento ng lungsod sa proposisyong ang alinmang dalawang punto ay maaaring paghiwalayin ng siyamnapung minuto anuman ang layo. Laban dito, ang scooter ay hindi kompromiso; ito ang nag-iisang pinakamakawatirang bagay na naimbento kailanman. Natutuwa akong dumadami sila. Kung tungkol sa trapiko ang sanaysay na ito, magiging matagumpay ang himig nito.

Ngunit hindi ito banayad na pagbabago, at iyan ang punto. Ang taya ko, mula sa upuan ng motorsiklo at lubos na hindi siyentipiko, ay may dalawampung porsiyentong mas maraming motorsiklo sa kalsada kaysa dati. Posibleng higit pa. Ito ang klase ng bagay na nararamdaman mo sa interseksiyon bago mo pa man mapatunayan — ang sikip sa may ilaw-trapiko, ang lapad ng puwang na madadaan mo sa pag-filter, ang haba ng pila ng mga rider na nabubuo sa unahan ng trapiko kapag huminto ito.

Sinusuportahan ng mga numero ang impresyong ito, at nakapagtuturo ang paraan ng pagsuporta ng mga ito. Sa unang kuwarto ng 2026, nagbenta ang apat na malalaking manufacturer ng 496,868 two-wheeler sa Pilipinas, laban sa 445,047 sa parehong kuwarto noong nakaraang taon — pagtaas na 11.6%. Iniugnay ng asosasyon ng industriya ang pagsirit sa lumalalang trapiko at sa *tumataas na presyo ng gasolina*.^[11]

Pansinin na ang 11.6% ay bilang ng *benta*, hindi ng buong fleet. Ang benta ay ang tubig na pumapasok; ang fleet ay ang taas ng tubig sa batya. Ipatong ang dalawa o tatlong taon ng double-digit na paglago ng benta sa isang fleet na napakalaki na noon pa man at bihirang magretiro, at ang impresyon ng isang rider na dumami nang ikalimang bahagi ang mga makina sa paligid niya ay hindi pagmamalabis — iyon ang humigit-kumulang na dapat ilabas ng aritmetika. Naunang nakarating ang mata. Kadalasan ay ganoon nga, na siya namang argumento ng buong sanaysay na ito.

At doon, sa ikalawang dahilang ibinibigay ng industriya, bumabaligtad ang masayang kuwento at ipinapakita sa iyo ang ilalim nito.

Dahil pag-isipan kung ano talaga ang sinasabi ng pangungusap. Bumibili ang mga tao ng motorsiklo dahil mahal na ang gasolina. Ang motorsiklo ang panangga — ang pinakamurang natitirang paraan para patuloy na makagalaw. Isa itong lubos na makawatirang pagbili, at ginagawa ito ng daan-daang libong tao nang sabay-sabay, na siyang dahilan kung bakit ito senyales at hindi lamang kagustuhan.

Ngayon tingnan kung ano ang ginagawa ng presyo ng gasolina habang bumibili sila. Sa unang kalahati pa lamang ng 2026, tumaas ang presyo sa bomba sa Pilipinas nang **netong P45.02 kada litro para sa gasolina at P31.56 para sa diesel**. Sa iisang Martes ng Hulyo, tumaas ang diesel nang P10.68 kada litro — sa loob ng isang linggo — nang gawin ng Strait of Hormuz ang pana-panahong ginagawa ng Strait of Hormuz. Pagsapit ng Agosto, nasa P62.55 kada litro na ang gasolina.^[12]

Kaya narito ang hugis ng bagay na ito, at ito ang dahilan kung bakit paulit-ulit akong bumabalik dito. Napakaraming sambahayan ang tumugon sa paghigpit ng kita at pagsirit ng presyo ng gasolina sa pamamagitan ng pagbili ng sasakyang ang buong gastos sa pagpapatakbo ay *gasolina mismo*. Mas masaklap pa, malaking bilang sa kanila ang sumasakay nito papasok sa platform work — delivery, ride-hailing — kung saan hindi sila itinuturing na empleyado kundi “partner,” isang salitang gumagawa ng

napakalaking tahimik na trabaho. Ibig sabihin, ang gasolina ay gastos nila, hindi ng plataporma. Natuklasan ng pananaliksik sa mga rider sa Pilipinas na pagkatapos ng gasolina, mobile data, maintenance at hulo ng loan ng sasakyan, marami ang hindi makaabot sa batayang minimum wage; namimigay na ang gobyerno ng P5,000 na fuel subsidy sa mga apektadong transport worker.[13] Kapag ang estado na ang nagsu-subsidize ng gasolina ng mga taong pinalitan ng scooter ang kanilang suweldo, ang dagok ay hindi na isang taya. Dumating na ito.

Ang suweldo ay isang pirmi, walang-kulay, at kahanga-hangang predictable na pangyayari buwan-buwan. Ang gasolina ay variable, na itinatakda walong libong kilometro ang layo ng mga taong ni minsan ay hindi narinig ang Iloilo. Ang sambahayang ipinagpalit ang una para sa pagkakalantad sa ikalawa ay hindi lamang nawalan ng kita — ipinagpalit nito ang matatag na input para sa pabago-bago, at pumayag na personal na sipsipin ang pagbabago-bagong iyon, nang hulugan, sa bomba ng gasolina, linggo-linggo, magpakailanman.

Iyan ang canary sa minahan. Hindi ang mga scooter mismo — mahusay ang mga scooter, at balak kong patuloy na imaneho ang sa akin. Kundi kung ano ang *pinapalitan* ng mga scooter, at kung gaano na lamang kaliit ang natitirang luwag sa sambahayan kapag napalitan na.

Kaya: dalawang panukat, at pareho ang basa. Ang mga ilaw, sa itaas ng skyline, ang nagsasabi kung saan napunta ang trabaho. Ang trapiko, sa ibaba sa tapat mismo ng iyong mata sa katabing lane sa parehong pulang ilaw, ang nagsasabi kung saan napunta ang mga manggagawa — at kung gaano eksaktong kanipis ang margin na kinabubuhayan nila ngayon.

VII. Ang Phase Transition

Bago maging plano ang diyagnosis, hayaan ninyong sabihin ko nang malakas ang halata, dahil ang mga plano sa larangang ito ay kadalasang isinusulat na parang bagay pa itong mapagkakasunduan. **Hindi mo ito mapipigilan.** Wala pang sinumang matagumpay na nagbawal sa mas murang paraan ng paggawa ng isang bagay; ang pagtatangka ay naglilipat lamang ng trabaho sa ibang lugar at nagsasayang ng mga taong nakapagitan. Anumang programang nakabatay sa pagpigil ng agos ay mabibigo, at nararapat lamang na mabigo.

Ngunit ang puwersang hindi mo mapipigilan ay hindi katulad ng puwersang hindi mo maitutuan. Hindi mo rin mapipigilan ang ilog. Maaari mo pa ring pagpasyahan kung babahain nito ang bayan o paiikutin nito ang turbina — at ang pasyang iyon, kapag ginawa nang sapat na maaga, ang buong pagkakaiba ng dalawang kalalabasan. Hindi ang pagbabago ang kaaway dito. Ang *pagpapaanod*. Kailanman ay hindi naging tanong kung magkakaroon ba ang Pilipinas ng AI transition; nagaganap na ito habang nag-uusap tayo. Ang tanong ay kung itutuan ito ng bansa sa isang sinadyang direksiyon, o hahayaan itong ituro ang sarili at tatawagin ang resulta na tadhana.

Tatawagin ng isang pisiko ang pinagdaraan ng Pilipinas na *phase transition* — ang sandaling tumitigil ang isang sistema sa pagiging isang bagay at nagiging iba, tulad ng tubig na nagiging singaw. Ang mahalagang katotohanan tungkol sa mga phase transition ay hindi sila paunti-unti para sa bagay na

dumaraan sa mga ito. Bumubuhos ang enerhiya nang napakatagal at tila walang nangyayari — at pagkatapos, bigla na lamang, sabay-sabay na nangyayari ang lahat.

Ang lumang yugto ay simple at medyo maluwalhati: nagbayad ang mga negosyo ng mundo para sa mga oras ng Pilipino. Isang milyong tao, tig-iisang headset, mga oras na ibinebenta nang maramihan. Ang bagong yugto — kung maaabot ito ng bansa — ay mas pino at mas malakas: magbabayad ang mundo para sa *pagpapasya* ng Pilipino. Titigil ang bansa sa pagiging call center ng mundo at magiging **AI operations center** ng mundo — ang lugar kung saan ang mga tao ang nagbabantay, nagpapahusay, namamahala at nagtatama sa mga makinang siyang gumagawa na ngayon ng paulit-ulit na pagsasalita.

May mga pangalan na ang mga bagong tungkulin: AI supervisor at trainer. Quality analyst na nag-a-audit ng mga pag-uusap ng makina. Conversation designer at prompt specialist. Knowledge-base manager. Compliance reviewer, trust-and-safety specialist, eksperto sa human escalation, customer-journey architect, mga AI governance team. Ang mga tungkuling ito ay hindi gaanong nakasalalay sa pag-uulit kundi sa pagpapasyang may konteksto, sa pananagutan, at sa awtoridad na mamagitan kapag mali ang makina. At hindi — ang pagpapasya ay hindi panghabang-panahong ligtas sa automation; kinakain na ng AI ang evaluation at decision support. Ngunit ang pagpapasyang may bigat ay nakatali sa responsibilidad: kapag ang isang desisyon ay dumadampi sa regulator, sa hukuman o sa isang nagdadalamhating customer, kailangang may mananagot — at ang software ay hindi maipapatawag sa pagdinig.

May tatlong tapat na komplikasyon, gayunman, bago pa makampante ang sinuman.

Ang hamon sa edukasyon. Ang kasalukuyang sistema ng edukasyon ay malaking bahaging idinisenyo upang gumawa ng mga gradwado para sa tradisyonal na trabahong BPO. Ang mga darating na tungkulin ay nangangailangan ng critical thinking, pagsusulat, digital literacy, data analysis, kasanayan sa mga AI tool, process design, business analysis, cybersecurity. Lahat ay maituturo — ngunit ang pagtuturo ng mga ito sa sukat na daan-daang libong manggagawa ay isang pambansang gawain, hindi isang seminar.

Ang problema sa tiyempo. Ang kakayahan ng AI ay humuhusay sa sukatang-panahon ng *mga buwan*. Ang reporma sa edukasyon at ang muling pagsasanay ng workforce ay gumagalaw sa sukatang-panahon ng *mga taon*. Ang di-pagtutugmang iyon ay lumilikha ng mapanganib na lambak: mas kaunting entry-level agent ang kailangan ng mga kumpanya, sinasanay pa rin ang mga manggagawa para mismo sa mga tungkuling iyon, at ang mga bagong trabahong nakasentro sa AI ay hindi pa sapat ang dami para masalo ang lahat. Ang lambak ang pinagpupuntahan ng mga karera, at ng katatagang pampulitika, para mamatay.

Ang mga kasama ng Pilipinas sa sitwasyon. Hindi ito suliraning tangi sa Pilipino lamang. India, South Africa, Silangang Europa, Latin America — bawat malaking destinasyon ng outsourcing ay nakatitig sa parehong pagbabago. Ang mga bansang makararaos ay iyong mga titigil sa pagbebenta ng mga oras ng paggawa at magsisimulang magbenta ng kadalubhasaan sa pagpapatakbo ng mga sistemang pinapagana ng AI. Napanood na natin ang pelikulang ito noon, sa manufacturing: nang dumating ang mga industrial robot, nahirapan ang mga bansang patuloy na nakipagkumpitensiya sa murang manwal na paggawa; nanatiling mayaman ang mga bansang natutong magdisenyo, gumawa at mag-maintain ng mga robot.

May pundasyon ang Pilipinas para mapabilang sa ikalawang grupo — isa sa pinakamalalaking workforce sa mundo na nagsasalita ng Ingles, mga dekada ng malalim na kadalubhasaan sa customer experience, mature na imprastraktura ng outsourcing, mga ugnayang multinasyonal na nakalagay na, at isang batang populasyong yumayakap sa bagong teknolohiya tulad ng pagtanggap ng ibang bansa sa panahon. Hindi ang talento ang tanong. Ang bilis.

At dito na tayo dadalhin, sa wakas, mula sa pag-iisip tungo sa pagkilos. Dahil ang diyagnosis na walang plano ay magaling na pananalitang pag-aalala lamang — at sobra-sobra na ang natanggap ng Pilipinas niyon mula sa ating lahat. Ang susunod ay ang planong ilalapag ko sa mesa ng Pangulo. Hindi isang vision document. Isang programa, may kalakip na mga numero, na idinisenyo upang *ma-audit*.

VIII. Ang Plano: Isang Programa ng Transisyon para sa AI Services ng Pilipinas

Linawin natin ang layunin, dahil sa layunin unang nasisira ang mga plano. **Hindi** dapat tangkain ng Pilipinas na panatilihin hindi nagbabago ang tradisyonal na modelo ng call center. Paggastos iyon ng pera ng bayan upang ipagtanggol ang trabahong sumisingaw na ang halagang pang-ekonomiya — pagsusubsidiya sa kandila laban sa ilaw na de-kuryente. Ito ang layunin:

Ilipat ang Pilipinas mula sa pagsusuplay ng paggawa sa customer service tungo sa pagpapatakbo, pangangasiwa at pagpapabuti ng AI-enabled na global business services — at, sa huli, tungo sa pag-aari ng software na nagpapatakbo ng mga ito.

Apurahan ito ngunit hindi pa tapos ang laban. Ang sektor ay lumikha ng humigit-kumulang **US\$40.3 bilyon at nagpatrabaho sa 1.9 milyong tao noong 2025.**^[7] Ngunit ang mismong samahan ng industriya ay nagbawas na ng taya nito sa lakas-paggawa para sa 2028 tungo sa pagitan ng 1.85 at 2.14 milyon, habang hayagang tinatarget ang dalawang milyong manggagawang “AI-enabled”^[7] — isang tahimik na pag-amin na tapos na ang lumang makina ng paglago. Magtatatag ako ng isang **tatlong-taong pambansang programa, 2027 hanggang 2029**, na may limang masusukat na resulta. Hindi mga adhikain. Mga target, na siyang pagbabatayan kung babayaran o hindi babayaran ang mga tao:

1. Sanayin ang **750,000 kasalukuyan at magiging manggagawa** sa mga kasanayang AI-enabled na pinatunayan ng mga employer.
2. Ilipat ang hindi bababa sa **450,000 katao** sa mga beripikadong tungkuling mas mataas ang halaga o **AI-augmented**.
3. Tiyaking hindi bababa sa **70% ng mga kalahok** ang makakaiwas sa sapilitang kawalan ng trabaho o **pagbaba ng sahod**.
4. Itaas ang revenue per employee ng industriya nang **hindi bababa sa 15% sa real terms**.
5. Panatilihin ang humigit-kumulang **1.9–2.1 milyong direktang trabaho** sa kabila ng bumabagsak na demand para sa nakagawiang trabaho.

Anim na workstream ang maghahatid nito.

The Lights of Manila

What to do now: a visual action plan

Shift the Philippines from supplying customer-service labour to operating, supervising, improving — and ultimately owning — AI-enabled global services.

1 WHY ACTION IS NEEDED NOW



2 THE NORTH STAR

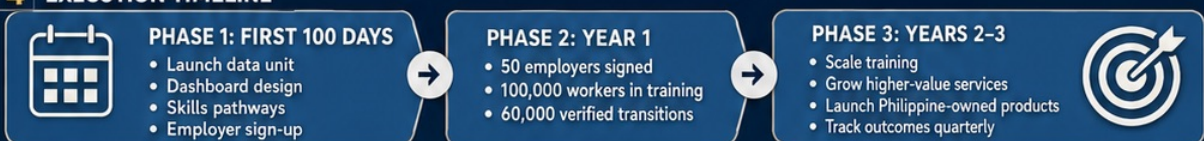


Goal: become the world's AI operations centre

3 SIX WORKSTREAMS



4 EXECUTION TIMELINE



5 TARGET OUTCOMES BY 2029



6 DESIGN FOR DISTRUST



Get moving, not nodding. Build the framework. Own the intellectual property.

Ang buong programa sa iisang pahina — para sa mga taong iisang pahina lamang ang kailanman maiabot.

Workstream 1: Isang Pambansang Control Room para sa Transisyon ng Paggawa

Hindi mo mapapatnubayan ang hindi mo nakikita, at sa kasalukuyan, nagna-navigate ang gobyerno sa transisyong ito gamit ang taunang bilang ng headcount ng industriya — mga numerong kayang manatiling ganap na matatag habang bumabagsak sa ilalim ng mga ito ang pagkuha ng mga entry-level. Ang yunit ng pagsusuri ay kailangang maging ang **gawain**, hindi ang titulo ng trabaho.

Sa loob ng unang isandaang araw, magtatatag ang DICT, DOLE, TESDA, CHED at IBPAP ng isang komun na yunit ng datos. Ang isandaang pinakamalalaking employer sa IT-BPM ay mag-uulat kada kuwarto, nang anonymised: headcount ayon sa tungkulin at lokasyon; recruitment at attrition; mga gawaing na-automate; mga AI tool na nailunsad; mga manggagawang muling sinanay at muling itinalaga; panimula at median na sahod; mga bagong tungkuling nalikha; mga kontratang napanalunan at natalo. Ang output ay isang pampublikong **Philippine AI and Services Employment Dashboard** — na may mga iskor ng automation exposure para sa bawat pangunahing tungkulin at kuwartal na mga pagtaya panrehiyon para sa Maynila, Cebu, Davao, Clark, Iloilo at iba pang lungsod ng BPO. Pamantayan sa unang taon: hindi bababa sa 80% ng empleo ng sektor ang saklaw. Kung hindi pampubliko ang dashboard, hindi ito bibilangin.

Workstream 2: Isang AI Skills Guarantee para sa Bawat Manggagawang Nakalantad

Ang dalawang-oras na webinar tungkol sa generative AI ay hindi reskilling; teatro iyon. Bawat manggagawa sa isang tungkuling nakalantad ay makatatanggap ng pinondohang skills assessment at pagpasok sa isa sa tatlong pathway, tig-walo hanggang labing-anim na linggo, itinuturo sa tunay na mga sistema ng employer, at nagtatapos sa praktikal na pagtatasa — hindi multiple-choice na quiz.

Pathway A — AI-enabled customer operations, para sa mga mananatiling malapit sa kostumer: AI-assisted na paghawak ng kaso, masalimuot na mga escalation, retention at mga reklamo, pagtuklas ng fraud at vulnerability, pamamahala ng knowledge base, pagtatasa ng kalidad ng pag-uusap, beripikasyon ng output ng AI.

Pathway B — AI operations and governance, para sa mga lilipat sa makinarya: ebalwasyon at pagsubok ng AI, pagtuklas ng hallucination at pagkakamali, disenyo ng prompt at pag-uusap, data annotation at curation, pagsubaybay sa model risk, trust and safety, privacy at pagsunod sa regulasyon, pangangasiwa ng AI workflow.

Pathway C — Domain specialisation, pinagsasama ang katatasan sa AI at healthcare administration, fraud sa pagbabangko at seguro, cybersecurity, legal operations, logistics, accounting, software QA, sales operations.

May AI competency standards at microcredentials na ang TESDA; palakihin ang mga ito at ikabit nang direkta sa mga bakanteng posisyon ng mga employer sa halip na magtayo ng bagong burukrasya ng pagsasanay. At narito ang bahaging mas mahalaga kaysa sa lahat ng nasa itaas nito nang pinagsama-sama: **binabayaran ang mga provider para sa mga resulta, hindi sa enrolment**. Ang pamantayan: 80%

pagkompleto, 70% praktikal na sertipikasyon, 60% placement sa loob ng anim na buwan, 70% may trabaho pa rin sa ikalabindalawang buwan, walang pagbaba ng median na sahod — at 10% na *pagtaas* ng median na sahod para sa mga papasok sa mga espesyalistang tungkulin. Ang pangunahing KPI ng buong pambansang programa ay ang **verified transition rate**: ang porsiyento ng mga manggagawang nakalantad na pumapasok sa tungkuling mas mahirap i-automate, nananatili roon nang anim na buwan, at walang nawawalang kita. Komentaryo na lamang ang lahat ng iba pa.

Workstream 3: Isang Employer Transition Compact

Hindi kayang muling sanayin ng gobyerno ang mga manggagawa para sa mga trabahong guni-guni lamang nito; kailangang ilatag ng mga employer ang mga destinasyon sa mesa. Ang mga kompanya ay makatatanggap ng training credits, subsidiya sa sahod o pinalakas na mga insentibo *tanging* kapalit ng masusukat na resulta sa lakas-paggawa — halimbawa, bahagyang pagpondo sa anim na buwan ng pagsasanay at suweldo kapag inilipat ng isang kompanya ang isang customer-service representative tungo sa AI quality assurance, knowledge operations, imbestigasyon ng fraud, healthcare administration, data stewardship o workflow automation. Kapalit nito, nangangako ang employer: isang tiyak na destinasyong tungkulin, bayad na oras ng pagsasanay, kinikilalang pagtatasa, minimum na panahon ng empleo, at transparency sa sahod.

Ang kabuuang laan: humigit-kumulang **P30–40 bilyon sa loob ng tatlong taon** — isang ilustratibong tantiya sa pagpapalano, hindi isang kinostohang panukala[8] — na ang hindi bababa sa kalahati ay mula mismo sa mga employer. Pamantayan sa unang taon: 50 malalaking employer ang nakapirma, 100,000 manggagawa ang nasa pagsasanay, 60,000 beripikadong transisyon; pagsapit ng ikatlong taon, 750,000 ang sinanay at 450,000 ang nailipat, at ang mga kalahok na employer ay pumupuno ng hindi bababa sa kalahati ng mga bagong posisyong AI-enabled mula sa *loob* — dahil ang compact na nagpapahintulot sa mga kompanyang tanggalin ang nakararami at kumuha ng iilang espesyalista mula sa labas ay hindi compact, kundi subsidiya para sa redundancy.

Workstream 4: Ibenta ang Serbisyon Mas Mataas ang Halaga, Hindi mga Ahenteng Mas Mura

Walang saysay ang pagsasanay ng suplay nang hindi bumubuo ng demand. Isang pinagsanib na sales force ng DTI-DICT-IBPAP ang magdadala ng anim na proposisyon sa US, UK, Australia, Japan at Europa: **mga AI customer-operations command center; pandaigdigang AI evaluation at quality assurance; operasyon sa healthcare at seguro; mga serbisyo sa fraud, panganib at krimeng pampinansiya; cybersecurity at digital trust; at buong Global Capability Centers** na sumasaklaw sa pananalapi, HR, procurement, analytics at IT.

Magbabago ang pitch mula sa *“Kaya namin kayong bigyan ng isanlibong ahente sa mas mababang halaga”* tungo sa *“Papatakbuhan namin ang inyong buong sistemang pang-kostumer na tao-at-AI — kasama na ang kalidad, kaligtasan, escalation, compliance at tuloy-tuloy na pagpapabuti.”* At lilipat ang mga kontrata mula sa seats-and-hours tungo sa mga resulta: mga kasong nalutas, mga kostumer na napanatili, fraud na napigilan, katumpakan, compliance, bilis ng paglutas. Pamantayan sa tatlong taon: 50 malalaking pamumuhunang AI-enabled o GCC ang nakalapag; sangkapat ng mga bagong malalaking

kontrata ang may presyong bahagyang nakabatay sa mga resulta; ang mga serbisyong mataas ang halaga ay tumaas ng 15 percentage points bilang bahagi ng kita; revenue per employee na tumaas ng 15%; at hindi bababa sa 30% ng mga bagong trabaho ay nasa labas ng Metro Manila — dahil ang transisyong Makati lamang ang nailigtas ay hindi pa nailigtas ang bansa.

Workstream 5: Ariin ang Teknolohiya — ang Sovereign IP Workstream

Ngayon tayo dumarating sa puso nito, ang bahaging pinakakinatatakutan kong tatanguan lamang at isasantabi. Lahat ng nasa itaas ay nag-iwan pa rin sa Pilipinas na nagpapatakbo ng mga makina *ng iba*. Ang lumang modelo ay **dayuhang software at paggawa ng Pilipino**. Ang transisyonal na modelo ay **dayuhang AI at pangangasiwa ng Pilipino**. Pareho nitong iniwan ang margin — ang nagcocompound, paulit-ulit, soberanong margin — sa ibayong-dagat. Ang huling anyo ay kailangang:

Software ng Pilipinas + kadalubhasaan ng Pilipinas + mga kostumer ng mundo.

Kung tauhan lamang ng mga kompanyang Pilipino ang mga control room ng mga dayuhang plataporma, mananatiling nangungupahan ang bansa sa sarili nitong industriya.

Isang paglilinaw muna, bago marinig ng isang ministryo ang “sovereign AI” at magpagawa ng pambansang large language model o data center na pag-aari ng estado: hindi talaga iyon ang mungkahi. Hindi kailangan ng Pilipinas na makipagpaligsahan sa capital-intensive na pagsasanay ng frontier model; mabilis nang nagiging commodity ang mga foundational model, at ang karera sa paggawa ng mga ito ay siga ng kapital ng ibang tao. Ang premyo ay ang **control layer** na nakapatong sa ibabaw ng mga modelo ng lahat — ang software na pangsuperbisyon, pang-ebalwasyon, pang-gobernansa at pang-industriyang workflow na ginagawang ligtas, sumusunod sa regulasyon at kapaki-pakinabang sa komersiyo ang AI, kabilang ang mga sistemang pang-kostumer na multilingual at tiyak sa kultura. Sa layer na iyon nakatira ang matibay na margin, at doon mismo naaangkop ang dalawang dekada ng operational expertise ng Pilipinas. Kaya: isang **AI Services Innovation Fund**, nakatutok sa mga kasangkapan sa control layer na alam na ng mga operator mismo ng bansa na kailangan ng mundo, dahil nararamdaman nila ang sakit araw-araw:

- **Mga plataporma sa pagkontrol ng AI agent** — fleet management para sa mga AI ng customer service: pagsubaybay sa performance, kontrol ng escalation, confidence scoring, automated na pagsusuri ng kalidad, pamamahala ng insidente, mga workflow ng pag-apruba ng tao, paghahambing ng modelo at vendor, kompletong rekord ng mga desisyon.
- **Mga kasangkapan sa AI quality assurance** — kung saan ang mga lumang call center ay nagsasampol ng 2% ng mga pag-uusap, sinasaklaw ng AI review ang 100%: inilalantad ang mga maling sagot, hallucination, paglabag sa patakaran, mga bentang napalampas, panganib sa regulasyon, abnormal na kilos — at inililipat ang mga pinakamapanganib na kaso sa mga espesyalistang tao.
- **Mga sistema ng knowledge management** — dahil ang AI ay kasintapat lamang ng mga pinagkukunan nito: pag-ingest ng mga patakaran, paghuli sa mga kontradiksiyon at lumang dokumento, version

control, mga pagsusulit sa grounding, pag-apruba ng mga update, pagsukat ng mga puwang.

- **Mga kasangkapan sa human escalation at superbisyon** — kapag nagpasa ang makina, tinatanggap ng tao ang buong larawan na nakabuo na: buod, kasaysayan, mga inirerekomendang aksiyon, mga bandila ng panganib, mga palatandaan ng emosyon at vulnerability, mga kinakailangan ng regulasyon, mga mungkahing tugon. Isang bihasang Pilipino ang nangangasiwa sa dami ng trabahong dating inaabot ng isang buong palapag.
- **Tooling sa compliance at governansa** — pamamahala ng consent at privacy, mga log ng desisyon, pagpapatupad ng patakaran, pagtatasa ng model risk, pagsusuri sa bias, pag-uulat ng audit, mga kontrol sa human override, data residency. *Kakailanganin* ito ng mga industriyang may regulasyon, at ang mga kinakailangan ang pinakamahusay na business model na naimbento kailanman.
- **Mga platapormang tiyak sa industriya** — mga claim sa seguro, healthcare administration, mga alitan at fraud sa pagbabangko, suporta sa telecoms, abala sa paglalakbay, mga eksepsiyon sa logistics, legal operations, procurement. Software kasama ang mga modelo kasama ang mga panuntunan ng domain kasama ang operational expertise ng Pilipinas, ibinebenta bilang iisa.

Ihahatid sa pamamagitan ng pinagsanib na product partnership — malalaking kompanya ng BPO ang magsusuplay ng mga problema, datos at unang mga kostumer; mga lokal na software house ang magtatayo; mga unibersidad ang magsasaliksik; mga regulator ang magpapayo — na ang pondo ay ilalabas nang *yugto-yugto* at puputulin nang walang sentimiyento: problem validation → gumaganang prototype → **bayad** na pilot → komersiyal na produkto → export. Walang demand mula sa kostumer, walang susunod na tseke. Idagdag ang mga pambansang **testing sandbox**: mga anonymised na dataset ng industriya, mga simulated na pag-uusap, mga red-team exercise, security testing, pinaghahatiang compute — upang ang isang startup sa Cebu ay makabuo ng bagay na dating konglomerado lamang ang may kayang sumubok.

Lilipat ang komersiyal na modelo sa mga pinaghalong kontrata — mga subscription sa software, bayad sa implementasyon, managed services, espesyalistang suportang pantao, mga insentibo sa resulta. Singilin ang *pagpapatakbo ng sistema*, hindi ang limandaang upuan.

Pamantayan sa tatlong taon: 100 produktong umaabot sa bayad na pilot; 50 komersiyal na nailunsad; 20 na may mga kostumer sa ibayong-dagat; P5-10 bilyon sa taunang paulit-ulit na export ng software at teknolohiya; 10,000 trabahong mataas ang kasanayan sa produkto, inhinyeriya, seguridad at governansa; 50 pirasong maipagtatanggol na IP; renewal rate na lampas 80%; mahigit 40% ng kita mula sa produkto ay kinita sa ibang bansa. At ang nag-iisang pinakamahalagang pambansang panukat: **ang bahagi ng kita ng industriya na nagmumula sa teknolohiya at intellectual property na pag-aari ng Pilipinas, sa halip na sa paggawang sinisingil**. Ang numerong iyon ang kinabukasan ng bansa, ipinahayag bilang porsiyento.

Workstream 6: Protektahan ang mga Tao sa Pagtawid ng Lambak

Kahit ang matagumpay na transisyon ay hindi maililigtas ang bawat tungkulin, at nagsisinungaling ang planong nagkukunwaring hindi ganoon. Ang mga manggagawang natanggal na nakakompleto ng pagsasanay ay makatatanggap ng transition income, tuloy-tuloy na saklaw sa kalusugan at social

insurance, pagtatasa ng karera at suporta sa placement, tulong sa relokasyon o remote work, mga apprenticeship sa mga karatig na sektor. Ang layunin ay hindi itago ang mga redundancy kundi paikliin ang pagbagsak: median na kawalan ng trabaho na mas maikli sa labindalawang linggo; 70% muling may trabaho sa loob ng anim na buwan; walang pagtaas ng pangmatagalang kawalan ng trabaho sa mga lungsod ng BPO; pagbawi ng sahod sa loob ng labindalawang buwan; at hiwalay na pag-uulat para sa mga batang manggagawa, kababaihan at mga empleyadong panrehiyon — dahil ang mga average ang pinagtataguan ng mga bulnerable upang maglaho.

Ang Pambansang Scorecard

Inilalathala kada kuwarto. Ino-audit nang malaya — ang mga claim sa pagsasanay ay bineberipika laban sa payroll at mga rekord ng empleo, hindi kailanman sa self-reported na attendance.

LARANGAN	PANGUNAHING PANUKAT
Transisyon ng manggagawa	% na pumapasok sa napapanatili at hindi gaanong nakalantad na tungkulin
Empleo	Netong empleo ayon sa tungkulin, rehiyon, antas ng karanasan
Sahod	Real na median na sahod at pagbabago ng sahod pagkatapos ng transisyon
Pagsasanay	Sertipikasyon, placement, retensiyon sa ikalabindalawang buwan
Halaga ng industriya	Kita mula sa export at revenue per employee
Paglipat ng merkado	Kita mula sa mga serbisyong AI-enabled at espesyalista
Kilos ng employer	Panloob na muling pagtatalaga laban sa redundancy
Mga bagong pumapasok	Mga bakanteng entry-level at placement ng mga gradwado
Inobasyon	Kita mula sa export ng AI na pag-aari ng Pilipinas
Kalidad ng AI	Mga pagkakamali, reklamo, escalation, insidente sa seguridad

Kapag ginawa nang kapani-paniwala, ang resulta ay hindi ang muling pagsilang ng lumang malawakang pagpapalaki ng call center kundi ibang klaseng sektor: katulad o katamtamang mas mataas na kabuuang empleo, higit na mas kaunting routine na ahente ng Tier 1, higit na mas maraming espesyalista at superbisor, mas mataas na produktibidad at sahod, mas mahigpit na mga kinakailangan sa pagpasok — at, pinakamahalaga, mga kamay ng Pilipino sa intellectual property. Kaya naman kailangang sukatin ng

bansa ang mga beripikadong transisyon ng manggagawa — hindi ang mga kursong naihatid, mga kumperensiyang idinaos, o mga press release na naglalarawan sa mga tao bilang “AI-ready.”

IX. Bakit Maaari Itong Mabigo — at Paano Magdisenyo Para Roon

At ngayon, ang kabanatang hindi komportable. Ang planong nasa itaas ay makatwiran sa ekonomiya. Kung umiiral ba ang mga *institusyon* upang isakatuparan ito ay ibang tanong nang lubusan, at iinsultuhin ko ang inyong talino — at ang kamakailang karanasan ng bansang ito — kung magkukunwari akong hindi ganoon. Ang pinakamalaking panganib na kinakaharap ng Pilipinas ay napagkakamalan nitong ang **pag-anunsiyo ng isang AI strategy ay pagtatayo na ng isang AI economy**. Ang mga hadlang ay hindi teknolohikal. Ang mga ito ay institusyonal, pulitikal at kultural. Hayaan ninyo akong pangalanan ang mga ito.

Una: ang tiwala ang pinakakapos na rekurso. Ang transisyong ito ay nangangailangan ng mga ahensya ng gobyerno, unibersidad, kompanya ng teknolohiya, BPO provider at manggagawa na magtulungan nang maraming taon — sa isang kapaligirang ang mga organisasyon ay likas na nagbabantay ng kanilang mga badyet, data at relasyon. Matutuksong itago ng mga provider ang mga tanggalan, plano ng automation, bumabagsak na recruitment at nawawalang kliyente. Mag-uunahan ang mga ahensya na *kontrolin* ang programa sa halip na patakbuhan ito. Maglalabas ang mga unibersidad ng mga kursong hindi man lang itinanong sa mga employer. Hihingi ang mga employer ng pampublikong pera para sa pagsasanay habang walang ipinangakong kahit ano. Ang resulta: isang dosenang magkakahiwalay na inisyatiba, bawat isa’y nagdedeklara ng tagumpay, habang lumalala ang pinag-ugatang problema. At ang workstream ng sovereign IP ang pinakamatinding maapektuhan, dahil ang mga shared platform, dataset at kasangkapan ay nangangailangan ng kooperasyon ng mga magkakaribal — na hindi nila gagawin nang walang mapagkakatiwalaang istruktura para sa data sharing at proteksyon ng IP.

Ikalawa: procurement capture. Ang isang pambansang programang nagkakahalaga ng bilyun-bilyong piso ay isang piging, at kasasaksi pa lamang ng bansang ito, sa usapin ng flood control, kung paano eksaktong kinakain ang gayong mga piging: mga provider na may koneksyong pulitikal, mga pinalobong kontrata, mga consultancy na gumagawa ng makakapal na binder, pagsasanay na walang resulta sa trabaho, teknolohiyang binili at hindi kailanman ginamit. Ang pinakapinong pagnanakaw ay hindi ang perang tahasang ninakaw — kundi ang perang ginastos sa mga aktibidad na *mukhang* lehitimo ngunit walang ibinubunga. Nag-uulat ang isang provider ng 50,000 natapos na kurso; tinatawag itong tagumpay ng isang ahensya. Ang tanging mga tanong na mahalaga: nakakuha ba sila ng trabaho, tumaas ba ang sahod, may trabaho pa ba sila makalipas ang isang taon, pinahalagahan ba ng mga employer ang kredensyal? Kung walang independiyenteng audit na nakakawing sa payroll at mga rekord ng empleo, ang programa ay magiging isa na namang mekanismo ng pamamahagi ng pampublikong pondo — mga ghost skill na tatayo sa tabi ng mga ghost dam.

Ikatlo: ang kultura ng anunsiyo nang walang pagsasakatuparan. Ang Pilipinas ay gumagawa ng world-class na mga launch event, memorandum of understanding at pambansang roadmap. Ang totoong kailangan ng transisyon ay hindi kaakit-akit: mga karaniwang pamantayan sa trabaho, tumpak na datos sa paggawa, *pagtatanggal* sa mga bigong provider, pagsasanib ng mga database ng gobyerno, pagpapanagot sa mga employer sa kanilang mga pangako, pagsubaybay sa mga manggagawa pagkatapos ng pagsasanay, pagpapabuti kada quarter, at pagpapatuloy pagkatapos magpalit ng

pamunuan. Wala ni isa rito ang magandang kuhanan ng litrato. Ang panganib ay isang bansang nagdedeklara na “AI-ready” ang lakas-paggawa nito dahil isang milyong tao ang natutong magsulat ng mga prompt — gayong ang pagmamamarunong mag-prompt, kumpara sa pagpapatakbo ng AI sa pagbabangko o healthcare, ay tulad ng pagmamay-ari ng stethoscope kumpara sa pagpapraktis ng medisina. Kung walang lalim, ang programa ay gumagawa ng mga sertipiko, hindi ng kakayahan.

Ikaapat: ang tukso ng makinang. Mga semiconductor fab, hyperscale data center, technology park, konsesyon sa pagmimina — may ilang tunay na mahalaga, ngunit wala ni isang maaaring pumalit sa pagpapalit ng daan-daang libong trabaho sa serbisyo. Ang isang data center ay kumukuha ng hukbo ng manggagawa habang itinatayo at kakaunting tauhan pagkatapos: malalawak at madidilim na kamalig ng umuugong na makina, na inaalagaan ng ilang dosena lamang. Kung ang Pilipinas ang magbibigay ng lupa, kuryente, tubig at tax holiday habang pag-aari ng mga dayuhang kompanya ang compute, ang mga modelo, ang data at ang IP, hindi iyon digital development. **Ito ay digital resource extraction** — ang kuryente ay umaalis bilang talino ng iba. Ang parehong bitag ang naghihintay sa pagmimina (lumalabas ang hilaw na mineral, sa ibang bansa ang value-added processing) at sa mababang-margin na chip assembly. Maaaring maging *bahagi* ng isang estratehiya ang mga ito. Hindi maaaring ang mga ito ang estratehiya.

Ikalima: ang imprastraktura ay hindi kakayahan. Ang mga server na nakalagay sa Pilipinas ay hindi nangangahulugan ng AI na pag-aari ng Pilipinas, tulad ng hindi pagiging marunong bumasa ng isang tao dahil lamang sa pagpapatuloy ng isang aklatan. Ang tunay na AI economy ay nangangailangan ng mga produktong pag-aari ng mga lokal, lalim sa engineering at product management, kadalubhasaan sa larangan, akses sa mga customer, cybersecurity, komersyal na pamumuno, intellectual property — at mga institusyong handang *bumili sa sariling atin*. Kung wala ang mga iyon, ang bansa ay magiging pisikal na kasero ng dayuhang teknolohiya, naniningil ng kuryente at upa habang ang mga margin ay nangingibang-bansa.

Ikaanim: ang panahong pulitikal ay mas maikli kaysa panahong pang-ekonomiya. Ang transisyong ito ay mas matagal kaysa alinmang administrasyon. Ang gobyernong magtatanim nito ay hindi ang aani; matutukso ang mga susunod na palitan ang pangalan, ibahin ang direksyon, o mag-ribbon-cutting ng mas bago. Ang lunas ay isang institusyon ng pagsasakatuparan na may kalayaang pulitikal, malinaw na pamamahala, pondong pang-ilang-taon, representasyon ng mga employer at *manggagawa*, nakalathalang datos ng performance, at — pinakabihira sa lahat — awtoridad na patayin ang sarili nitong mga bigong programa.

Ikapito: ang mga taong nagpapasya ay hindi pa kailanman nakahawak sa makina. Ito ang hadlang na pinakahindi ako komportableng pangalanan, dahil parang insulto itong basahin gayong hindi naman iyon ang layunin. Napakaraming senior na pinuno — sa gobyerno, sa mga boardroom, at hindi lamang talaga sa bansang ito — ang gumagawa ng mabibigat na desisyon tungkol sa artificial intelligence nang hindi pa ito kailanman seryosong *nagagamit*. Hindi pa napaglalaruan. Hindi pa naitutulak hanggang sa masira, hindi pa nasasaksihang gumawa ito ng kumpiyansa at magandang pagkakasulat na kasinungalingan, hindi pa nakikipagtalo rito, hindi pa ito nahuhuling nagkakamali sa paraang may kabuluhan sana. Na-brief na sila. Nakita na nila ang deck. Inaprubahan na nila ang estratehiya at nag-pose na para sa litrato.

At ang briefing, kumpara sa pag-unawa sa isang teknolohiya, ay halos katulad ng holiday brochure kumpara sa pangingibang-bansa.

Nagbubunga ito ng isang partikular na uri ng pagkakamali: mga desisyong bawat isa’y madedepensahan kung hiwa-hiwalay ngunit magkakawalay kung pagsasamahin, na ginagawa ng mga taong may modelo ng mundo sa isip na tahimik nang huminto sa pag-update ilang taon na ang nakararaan. Popondohan nila ang data center at hindi ang software, dahil ang gusali ay madaling maintindihan at ang codebase ay hindi. Bibilangin nila ang mga sertipiko at hindi ang mga trabaho. Maniniwala sila sa vendor, dahil magaling magsalita ang vendor, at ang galing magsalita ay hindi maipagkakaiba sa kakayahan ng sinumang hindi pa kailanman gumawa ng trabaho. At mamaliitin nila ang bilis ng lahat ng ito, sa bawat pagkakataon, dahil ang tanging tapat na paraan upang maramdaman kung gaano kabilis itong umuusad ay ang nagamit ang bagay na ito labing-walong buwan na ang nakararaan at magamit itong muli kaninang umaga.

Nais kong maging tumpak sa diyagnosis, dahil binabago nito ang lunas. Hindi ito masamang hangarin. Hindi rin ito kawalang-pakialam — karamihan sa mga taong nakilala ko sa mga silid na ito ay lubos na nagmamalasakit, at ilan sa kanila ay hindi makatulog dahil dito. Ito ay *kawalang-kamalayan*, na ibang kondisyon nang lubusan, at mas madaling gamutin. Walang makapamamahala sa hindi pa niya kailanman nahawakan. Ang lunas ay hindi kaakit-akit at bahagyang nakababawas ng dangal, na siya mismong dahilan kung bakit bihira itong mangyari: ang mga taong pipirma sa isang pambansang AI programme ay dapat pagugulin ng dalawang linggo sa aktuwal na pagpapatakbo ng mga sistemang balak nilang pamahalaan — pagbuo ng maliit na bagay at panonood dito na mabigo, pag-upo sa escalation desk, pagbabasa ng mga transcript kung saan ang makina ay kumpiyansang nagkamali. Hindi demo. Hindi site visit. Ang totoong bagay, gamit ang sarili nilang mga kamay, hanggang ang hugis nito ay nasa kanilang mga daliri. Ang sinumang pinunong ayaw gawin ang dalawang linggong iyon ay hindi kwalipikadong gumastos ng kahit isang piso ng pera ng bayan dito, at dapat na nating itigil ang pagkukunwaring hindi ganoon dahil lamang sa paggalang.

Ang Kagalang-galang na Kabiguan

Dahil ang pinakamalamang na kabiguan ay hindi magmumukhang pagbagsak. Magmumukha itong lubos na presentable, at ganito ito magaganap:

1. May ianunsiyong pambansang AI workforce strategy, sa gitna ng palakpakan.
2. Maraming tao ang tatapos ng maiikling online na kurso.
3. Kokolektahin ng mga technology park at data center ang kanilang mga insentibo.
4. Tahimik na ipagpapatuloy ng mga BPO firm ang pag-automate ng mga rutinang trabaho.
5. Lulubog ang entry-level na recruitment, taon-taon.
6. Mag-uulat ang gobyerno ng bilang ng nasanay sa halip na resulta sa empleo.
7. Ang mahalagang software at IP ay mananatiling pag-aari ng dayuhan.
8. Magmumukhang malusog ang kita ng industriya habang ang oportunidad para sa karaniwang Pilipino ay marahan, at madaling ikaila, na nauupos.

Bawat institusyon ay mag-aangkin ng tagumpay. Hindi kailanman malulutas ang problema. Walang sinumang masisisi. *Iyan* ang kabiguang dapat katakutan — hindi ang pagsabog, kundi ang press release.

Magdisenyo para sa Kawalang-tiwala

Kaya ang programa ay kailangang itayo sa paraang nagtatayo ang mga inhinyero para sa lindol: sa pag-aakalang gagalaw ang lupa. Nangangahulugan iyon ng paglalathala ng bawat malaking kontrata at grant; pagbabayad lamang batay sa beripikadong resulta sa empleo; independiyenteng pag-audit ng datos ng placement at sahod, laban sa mga rekord ng payroll; pag-oobliga sa sinumang employer na tumatanggap ng insentibo na mag-ulat ng mga pagbabago sa lakas-paggawa; pagtatapos sa anumang bigo, sa harap ng publiko; pagpopondo ng maliliit na komersyal na pilot bago ang pambansang rollout; pagsasanggalang ng mga teknikal na appointment mula sa kontrol na pulitikal; pagsukat sa kita at IP na pag-aari ng Pilipinas bilang pangunahing estadistikang pambansa; at pagtanggì — nang tahasan — na bilangin ang megawatts ng dayuhang compute bilang patakaran sa empleo. Hindi kailangan ng bansa ng isa pang vision document. Kailangan nito ng institusyong may kakayahang sabihin, nang malakas: *“Hindi gumana ang programang ito. Hindi babayaran ang provider. Ililipat ang pera sa iba.”* Ang iisang pangungusap na iyon, na binigkas at sinadya, ang buong pagkakaiba ng isang estratehiya at isang anunsiyo.

X. Ang Beranda, Muli

Dumating ang bagyo sa takdang oras, gaya ng mga bagyo. Tinanggap ito ng lungsod, gaya ng lungsod. At sa kung saan doon sa dilim, sa likod ng mga bintanang may ilaw at wala, nakaupo ang pinakamalaking lakas-paggawa sa buong planeta na nagsasalita ng Ingles, walang-hanggang kayang umangkop, at propesyonal na matiyaga — naghihintay, nang may dangal na higit pa sa nararapat sa sitwasyon, upang malaman kung ano ang susunod na hihilingin sa kanyang maging.

Babalikan ko ang sinabi ko sa simula, dahil nararapat itong ulitin nang walang palamuti. Hindi ako dayuhang naghahanap ng butas. Hindi ko ginugol ang dalawang araw ng aking buhay sa pagsusulat nito dahil sa pang-aalipusta; mas maikli ang pang-aalipusta. Isinulat ko ito dahil Pilipino ang aking pamilya, dahil pinagmasdan ko ang bansang ito sa mga snapshot sa loob ng maraming taon, at dahil ipinapakita na ngayon ng mga snapshot ang isang bagay na maaaring makaligtaan ng pang-araw-araw na tanaw. Tumayo ako sa mga entablado sa Pilipinas at sinabing darating ito. Tumango ang mga manonood. Ang pagtango ang sagot, at ang pagtango ang problema — at ang kagat na nararamdaman ngayon, sa madidilim na palapag at sa nagyelong pamumuhunan at sa kumikitid na pintuan para sa mga gradwado, ang kabayaran nito.

Hindi pa huli ang lahat. Totoo pa rin ang pangungusap na iyan. Totoo ang talento, totoo ang mga pundasyon, totoo ang bintana ng pagkakataon. Ngunit ang bintanang iyon ay sinusukat sa mga buwan ng pag-usad ng AI laban sa mga taon ng repormang institusyonal, at hindi ito mapananatiling bukas ng mabuting hangarin lamang.

Hayaan ninyong ilatag ko ang sarili kong taya sa mesa, yamang ginugol ko ang buong sanaysay na ito sa paghiling sa lahat na ideklara ang kanila. May isa akong anak. Lima ang kanyang taong gulang. Magiging labing-walo siya sa 2039 — isang buong dekada matapos magtapos ang programang inilarawan ko pa lamang, na nangangahulugang wala siyang direktang mapapakinabangan kahit isang linya nito. Ang mamanahin lamang niya ay ang mga bunga nito: kung ang industriyang tatlumpung taong itinayo ng kanyang bansa ay may pintuan pa ring madadaanan niya, at kung ang software sa likod ng pintuang iyon ay may mga pangalang Pilipino.

At ito, dapat kong sabihin nang tuwiran, ay hindi problemang Pilipino na nakasuot ng kasuotang Pilipino. Ang kawalang-katiyakan sa harap ng mga kabataan ay pandaigdigang, at halos saanman ito ay pinamamahalaan ng mga taong kumportable nang magreretiro bago pa maiharap ang kuwenta. Iyan ang bagay na dapat magpapuyat sa mga tumatango. Walang boto ang aking anak sa alinman dito. Wala rin ang limang-taong-gulang na anak ng iba, sa Maynila man o sa Manchester o saanman sa pagitan. Ang tanging makukuha ng bawat isa sa kanila ay kung ano lamang ang naipagpursigi nating itayo habang abala silang natututong bumasa.

Kaya narito ang kabuuan nito, siniksik sa huling anyo. Ang mga ilaw ay hindi ang lever; ang mga ito ang gauge. Ang lever ay ang tiwala, at ang kamay sa lever ay kailangang isang institusyong nagbabayad para sa mga resulta, naglalathala ng mga kabiguan nito, at hindi maaaring makamkam. **Kumilos, hindi pagtango. Itayo ang balangkas. Ariin ang intellectual property.** Gawin iyan, at muling mapupuno ang mga tore — ibang mga mesa, mas mahusay na trabaho, mga pangalang Pilipino sa software. Mabigong

gawin iyan, at hindi paparusahan ng mundo ang Pilipinas ng drama o mga headline. Basta na lamang ito, tahimik, na hihinto sa pagtawag.

At sasabihin sa iyo ng mga ilaw kung saan ito napunta, bago pa man sabihin ng mga estadistika.

Glosaryo

Mga terminong ginamit sa dokumentong ito, na binigyang-kahulugan ayon sa paggamit dito sa halip na sa pinakapangkalahatang kahulugan.

AI agent	Isang software system na humahawak ng isang gawain mula simula hanggang dulo — pagsagot sa kostumer, pagproseso ng refund — sa halip na magmungkahi lamang ng tekstong ipapadala ng tao.
Attrition	Ang bilis ng pag-alis ng mga empleyado. Sa sektor na ito, mataas ito sa kasaysayan, at isang pangunahing dahilan kung bakit maaaring bumaba ang headcount nang walang idineklarang tanggalan.
Bench / floating status	Isang manggagawang nananatili sa payroll ngunit walang nakatalagang billable na trabaho. Hindi nakatalaga sa isang kontrata ngunit hindi rin tinanggal, kaya halos hindi nakikita sa mga pangunahing tala ng empleo.
BPO	Business process outsourcing — ang pagkontrata sa isang panlabas na provider, kadalasang nasa ibang bansa, upang patakbuhin ang isang function ng negosyo tulad ng customer service, claims handling, o payroll.
BSP	Bangko Sentral ng Pilipinas, ang sentral na bangko ng bansa.
CHED	Ang Commission on Higher Education, o Komisyon sa Lalong Mataas na Edukasyon.
Contact centre	Ang yunit ng operasyon na humahawak ng ugnayan sa mga kostumer sa boses, chat, at email. Ang puso ng tradisyonal na alok ng BPO ng Pilipinas.
Control layer	Software na nakapatong sa mga AI model, na nangangasiwa, sumusuri, namamahala, at nagruruta ng kanilang trabaho. Ito ang layer na dapat ariin ng Pilipinas ayon sa sanaysay na ito, na iba sa mga model mismo.
DEPDev	Department of Economy, Planning and Development, ang pambansang ahensiya ng pagpapalano.
DICT	Ang Department of Information and Communications Technology, o Kagawaran ng Teknolohiyang Pang-impormasyon at Komunikasyon.
DOLE	Ang Department of Labor and Employment, o Kagawaran ng Paggawa at Empleo.
DTI	Ang Department of Trade and Industry, o Kagawaran ng Kalakalan at Industriya.
FDI	Foreign direct investment — kapital na inilalagak ng mga dayuhang mamumuhunan sa mga lokal na operasyon, at karaniwang panukat ng kumpiyansa ng labas ng bansa.
Foundation model	Isang malaki at pangkalahatang-gamit na AI model na sinanay sa napakalawak na saklaw at inaangkop sa mga tiyak na gamit. Lalo nang nagiging commodity na sangkap sa halip na pinagmumulan ng bentaha.

GCC	Global capability centre — isang offshore na yunit na pag-aari mismo ng kliyenteng kumpanya sa halip na ng isang outsourcing provider, karaniwang sumasaklaw sa finance, HR, analytics, at IT. Mas mataas ang halaga at mas matibay kaysa sa outsourcing na binabayaran bawat upuan.
Generative AI	AI na lumilikha ng bagong nilalaman — wika, code, imahen — sa halip na mag-uri o manghula lamang. Ito ang tiyak na kakayahang naging dahilan kung bakit na-automate ang trabahong Tier-1 service.
Hallucination	Isang output ng AI na madulas, tiwala sa sarili, at mali. Ang uri ng kabiguang ito ang dahilan kung bakit kinakailangan sa komersiyo ang independiyenteng ebalwasyon at ang pagpapasa sa tao.
IBPAP	IT and Business Process Association of the Philippines, ang samahan ng industriya na pinagmumulan ng mga pagtayang binabanggit sa buong dokumento.
IT-BPM	Information technology and business process management — ang pormal na pangalan ng sektor, mas malawak kaysa sa "mga call center" at sumasaklaw sa back-office, healthcare, at finance na operasyon.
Labour arbitrage	Ang pagkita mula sa pagkakaiba ng sahod sa pagitan ng dalawang bansa para sa parehong trabaho. Ang pundasyong premise ng sektor, at ang premise na binubura ng AI.
Model risk	Ang panganib na maglabas ang isang AI system ng mga output na malaki ang kamalian o labag sa regulasyon. Sa mga regulated na industriya, kailangan itong sukatin, subaybayan, at patunayan ng ebidensiya.
Outcome-based contract	Isang kontratang pinepresyuhan batay sa mga resultang nakamit — mga kasong nalutas, fraud na napigilan, mga kostumer na napanatili — sa halip na sa bilang ng mga upuang pinunan o oras na siningil.
Phase transition	Isang pisikal na sistemang biglaang nagbabago ng estado matapos ang mahabang panahon ng tila walang pagbabago. Ginagamit dito para sa isang ekonomiyang biglang nag-aayos muli ng sarili matapos ang mga taon ng naiipong presyon.
Platform work	Trabahong nakukuha sa pamamagitan ng app — delivery, ride-hailing — kung saan itinuturing ang manggagawa bilang "partner" sa halip na empleyado, kaya siya mismo ang pumapasan ng mga gastos tulad ng gasolina.
Prompt and conversation design	Ang pagtatakda kung paano dapat kumilos ang isang AI system sa pag-uusap: kung ano ang sasabihin nito, kung ano ang tatanggihan nito, at kung kailan nito dapat ipasa ang usapan sa isang tao.
Red teaming	Ang sadyang pag-atake sa isang sistema upang matuklasan ang mga kahinaan bago pa ito matagpuan ng mga kostumer o kalaban.
Revenue per employee	Kabuuang kita na hinati sa headcount. Ang pinakamalinaw na nag-iisang panukat kung ang isang sektor ng serbisyo ay umaakyat sa value chain o nagdaragdag lamang ng tao.
Sandbox	Isang kontroladong kapaligiran na may kinatawang datos kung saan ligtas na masusubok ang mga bagong sistema, na nagbibigay-daan sa maliliit na kumpanya na patunayan ang mga produktong hindi nila kayang subukan sa ibang paraan.

Sovereign IP	Intellectual property na pag-aari ng sariling bansa, na lumilikha ng paulit-ulit na margin na nananatili sa bansa sa halip na mapunta sa isang dayuhang licensor.
TESDA	Technical Education and Skills Development Authority, ang may pananagutan sa mga pamantayan ng kasanayang bokasyonal at sa sertipikasyon.
Tier 1	Ang unang hanay ng customer support — pag-reset ng password, status ng order, mga tanong sa billing. May iskrip, napakarami, at ito ang trabahong pinaka-nakalantad sa automation.
TNVS	Transport network vehicle service — ang kategorya sa regulasyon na sumasaklaw sa app-based na ride-hailing.
Trust and safety	Ang function na may pananagutan sa pagpigil ng pinsala, pang-aabuso, at paglabag sa patakaran sa isang automated na sistema.
Verified transition rate	Ang iminumungkahing pangunahing sukatan ng programa — ang bahagi ng mga manggagawang nakalantad sa panganib na nakapasok sa isang tungkuling mas mahirap i-automate, nanatili rito nang anim na buwan, at hindi nabawasan ng kita. Iba ito sa bilang ng mga kursong natapos.

Mga Tala at Sanggunian

Ang mga tala at sanggunian ay nananatili sa Ingles.

- [1] Salesforce, *AI Expected to Resolve Half of Service Cases in the Philippines by 2027, Data Shows*, 26 January 2026. <https://www.salesforce.com/ap/news/press-releases/2026/01/26/ai-expected-to-resolve-half-of-service-cases-in-the-philippines-by-2027-data-shows/>
- [2] Bangko Sentral ng Pilipinas, Economic Newsletter No. 25-01: in 2024, approximately 1.6 million of the sector's 1.8 million workers (88.5%) were employed in contact-centre and business-process services; 67% of surveyed IT-BPM firms had introduced AI tools; one major provider expected 30–40% of roles to be transformed. https://www.bsp.gov.ph/Media_And_Research/Publications/EN25-01.pdf
- [3] East Asia Forum, *Accountability Washed Away in Philippine Flood Control Corruption*, 2 December 2025: estimated losses of P42.3–118.5 billion (US\$713 million–2 billion) per year since 2023. <https://eastasiaforum.org/2025/12/02/accountability-washed-away-in-philippine-flood-control-corruption/>
- [4] Transparency International, *Philippines' Flood-Control Drains Over PHP 1 Trillion from Climate Adaptation Funds*, April 2026: climate-tagged flood-control funds exposed to alleged misappropriation potentially exceeding US\$19 billion since 2023. <https://www.transparency.org/en/projects/climate-governance-integrity-programme/philippines-flood-control-drains-over-php-1-trillion-from-climate-adaptation-funds>
- [5] Department of Economy, Planning and Development (Sec. Arsenio Balisacan), via Daily Tribune, 30 January 2026: FDI down nearly 40% since July 2025 to a five-year low (per the Makati Business Club); the public-construction contraction attributed roughly 1.1 percentage points of the decline in 2025 GDP growth (4.4% actual vs an estimated 5.5% counterfactual). <https://tribune.net.ph/2026/01/30/corruption-dragged-phl-gdp-below-target-depdev>
- [6] World Bank, *Philippines Economic Update*, mid-year 2026 edition (via Rappler, August 2026): 2026 growth forecast cut to 3.7% from 5.3%, citing investor hesitancy around infrastructure procurement; Philippine Statistics Authority, Q1 2026 GDP growth of 2.8%, the weakest since the pandemic. <https://www.rappler.com/business/world-bank-philippines-economic-update-midyear-2026-edition/> and <https://www.rappler.com/business/gross-domestic-product-philippines-q1-2026/>
- [7] IBPAP industry figures: approximately US\$40.3 billion in revenue and 1.9 million direct jobs in 2025; revised 2028 workforce forecast of 1.85–2.14 million and a stated target of two million “AI-enabled” workers (see also Philstar, *IT-BPM Industry Lowers Outlook*, 15 July 2026). <https://ibpap.org/> and <https://www.philstar.com/business/2026/07/15/2542137/it-bpm-industry-lowers-outlook>
- [8] The P30–40 billion programme envelope is the author's illustrative planning estimate for the scale of a three-year national transition compact, not a costed government proposal. All programme targets in Section VIII are proposed objectives, not forecasts.
- [9] IBPAP 2028 roadmap revision, via Philippine Daily Inquirer, *Philippine BPOs Slash Growth Goals on AI Shift* — the original 2022 roadmap target of 2.5 million workers by 2028 revised to a range of 1.85–2.14 million; sector employment of 1.9 million in 2025 with roughly 1.96 million projected for 2026. <https://business.inquirer.net/600460/philippine-bpos-slash-growth-goals-on-ai-shift>
- [10] Nearshore Americas, *The Philippine Paradox — Growth Without Jobs* — 2026 revenue growth of 5.3% against employment growth of 3.6%; approximately 400 workers on floating status at Wipro's Cebu operation and at least 1,500 across TTEC sites. <https://nearshoreamericas.com/the-philippine-paradox-growth-without-jobs/>
- [11] Motorcycle Development Program Participants Association (MDPPA), via The Manila Times, 12 May 2026 — Q1 2026 sales of 496,868 units across Honda, Kawasaki, Suzuki and Yamaha against 445,047 in Q1 2025, a rise of 11.6%, attributed to rising fuel prices and worsening traffic. <https://www.manilatimes.net/2026/05/12/fast-times/philippine-motorcycle-sales-rise-116-in-q1-2026-as-fuel-crisis-drives-demand/2340829>
- [12] Department of Energy oil price monitoring, via GMA News and Rappler, July–August 2026 — net year-to-date adjustments to 30 June 2026 of P45.02 per litre for gasoline and P31.56 for diesel; a single-week diesel increase of P10.68 per litre on 21 July 2026 amid Strait of Hormuz tensions; August 2026 Metro Manila pump price of P62.55 per litre for gasoline. <https://www.gmanetwork.com/news/money/companies/995449/oil-price-hike-july-21-2026/story/> and <https://www.rappler.com/business/fuel-prices-adjustments-july-21-2026/>
- [13] Fairwork Philippines Ratings 2025, *Labour on the Edge* — platform riders frequently unable to clear the basic minimum wage once fuel, mobile data, maintenance and vehicle loan repayments are deducted; see also Grab Philippines on driver-partner fuel support and the P5,000 government fuel subsidy for affected transport workers. <https://fair.work/wp-content/uploads/sites/17/2025/09/Fairwork-Philippines-Report-2025-V4.pdf>

Ang mga Ilaw ng Maynila • Justin James • Agencie.io Labs • Agosto 2026

Published at justinjames.agencie.io/journal/the-lights-of-manila-tl/

Isinalin mula sa Ingles gamit ang AI; maaaring hindi perpekto ang salin. Ang bersyong Ingles ang batayan sa mga faktwal na sanggunian: justinjames.agencie.io/journal/the-lights-of-manila/